

**PENGARUH DIMENSI PELAYANAN DALAM PEMBUATAN E-KTP
TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT
PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN
SIPII KOTA BENGKULU**

Silvi Juwita⁽¹⁾Ade Hirawan⁽²⁾, Onsardi⁽³⁾

(1)Universitas Negeri Padang

(2)(3)Universitas Muhammadiyah Bengkulu

adehirawan@umb.ac.id

Abstract

The purpose of the study was to determine the effect of tangible, intangible, responsiveness, assurance and empathy on people's satisfaction at the Department of Population and Civil Registration of Bengkulu City. This type of research is quantitative research, the method of data collection is done by using observation, documentation and questionnaires. The sample in this study was 145 people who took care of e-KTP at the Department of Population and Civil Registration of Bengkulu City. Analysis of the data used is multiple linear regression test, test of determination and hypothesis testing. Tangible does not have a significant effect on community satisfaction, intangible has not been able to increase community satisfaction. Reliability has a positive and significant effect on community satisfaction, because the services provided by employees are able to increase community satisfaction. Responsiveness has a positive and significant effect on community satisfaction, this illustrates that the reliability of employees in providing services is able to increase community satisfaction. Assurance has a positive and significant effect on community satisfaction, if Assurance increases, community satisfaction will increase. Empathy has a positive and significant influence on community satisfaction because the empathy given by employees is able to increase community satisfaction.

Keywords: Service Dimensions, E-KTP, Community Satisfaction

PENDAHULUAN

Pada pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 yang telah diamandemen mengamanatkan bahwa tujuan didirikan Negara Republik Indonesia, antara lain adalah untuk memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Amanat tersebut mengandung makna bahwa negara berkewajiban memenuhi kebutuhan setiap warga negara melalui suatu sistem pemerintahan yang mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga negara atas barang publik, jasa publik dan pelayanan administratif.

Penyelenggaraan pelayanan publik masih dihadapkan pada kondisi yang belum sesuai dengan kebutuhan dan perubahan diberbagai bidang kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara (UU No. 25 tahun 2009). Hal tersebut bisa disebabkan oleh ketidaksiapan untuk menanggapi terjadinya transformasi nilai yang berdimensi luas serta dampak berbagai masalah pembangunan yang kompleks. Sementara itu, tatanan baru masyarakat Indonesia dihadapkan pada harapan dan tantangan global yang dipicu oleh kemajuan dibidang ilmu pengetahuan, informasi, komunikasi, transportasi, investasi, dan perdagangan.

Kondisi dan perubahan cepat yang diikuti pergeseran nilai tersebut perlu disikapi secara bijak melalui langkah kegiatan yang terus menerus dan berkesinambungan dalam berbagai aspek pembangunan untuk membangun kepercayaan masyarakat guna mewujudkan tujuan pembangunan nasional. Untuk itu, diperlukan konsepsi sistem pelayanan publik yang berisi nilai, persepsi dan acuan perilaku yang mampu mewujudkan hak asasi manusia sebagaimana diamanatkan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945 dapat diterapkan sehingga masyarakat memperoleh pelayanan sesuai dengan harapan dan cita-cita tujuan nasional.

Pelayanan publik menurut Undang-Undang RI No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan publik harus bersifat objektif atau tidak membedakan siapa yang dilayani, sudah semestinya pelayanan publik harus prima dan objektive karena pelayanan publik merupakan suatu bentuk peran pemerintah dalam melaksanakan tugasnya untuk melayani masyarakat secara umum dan adil, dalam melakukan pelayanan sudah semestinya pemerintah memiliki pedoman untuk menerapkan sistem pelayanan agar tetap dalam kondisi prima, untuk itu pemerintah melalui keputusan menteri pendayagunaan aparatur negara membentuk suatu peraturan untuk mengukur tingkat standarisasi pelayan yang di berikan agar tetap prima, peraturan tertuang dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Indeks kepuasan masyarakat merupakan salah satu tolak ukur bagi instansi pemerintah dalam melakukan evaluasi pelayanan yang diberikan pada masyarakat agar pelayanan yang diberikan pada masyarakat tetap prima. Dalam hal ini instansi pemerintah akan di nilai seberapa baik dalam melakukan pelayanan terhadap masyarakat secara umum karena sudah merupakan suatu kewajiban instansi pemerintah untuk melakukan pelayanan sebaik mungkin kepada masyarakat. Indeks kepuasan masyarakat hanya berlaku terhadap instansi pemerintah yang melakukan atau memberikan pelayanan langsung terhadap masyarakat.

Banyaknya instansi pemerintah yang memberikan pelayanan langsung terhadap masyarakat menjadikan indeks kepuasan masyarakat menjadi sangat penting untuk mendorong perubahan pelayanan menjadi lebih baik lagi karena dengan adanya indeks kepuasan masyarakat menjadikan instansi terkait mengetahui apakah pelayanan yang diberikan pada masyarakat sudah tergolong baik atau harus ada yang dibenahi kembali. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, orientasi pada kekuasaan yang amat kuat selama ini telah membuat birokrasi menjadi semakin jauh dari misinya untuk memberikan pelayanan publik.

Birokrasi dan para pejabatnya lebih menempatkan dirinya sebagai penguasa daripada sebagai pelayan masyarakat. Hal ini mengakibatkan pelayanan yang diberikan oleh para birokrat cenderung tidak baik, hal tersebut dicerminkan dari para pemberi pelayanan publik yang cenderung kurang ramah dalam memberikan pelayanan, mereka melupakan tugas inti dari pekerjaan mereka sebagai para pelayan masyarakat karena mereka merasa bahwa merekalah yang memegang kekuasaan tertinggi.

Dalam hal ini maka sudah sangat jelas peran dari IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) sebagai salah satu cara untuk mengukur apakah pelayanan yang di berikan oleh para aparatur daerah sudah baik atau harus ada yang di benahi kembali. Selama ini, Pemerintah sebenarnya juga selalu mengumandangkan bahwa aparatur pemerintah adalah merupakan abdi masyarakat. Sebagai abdi masyarakat, sudah jelas bahwa tugas utama dari aparatur pemerintah yaitu memberikan *reliability* yang terbaik dari para aparatur pemerintah. Terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu ciri dari pemerintahan yang baik (Good Governance) sebagai tujuan dari pendayagunaan aparatur negara.

Saat ini data kependudukan sudah dianggap penting karena masyarakat akan sangat membutuhkan data kependudukan untuk berbagai kepentingan dalam melakukan segala bentuk kegiatan baik dalam bidang ekonomi, pendidikan, serta kesehatan. Karena sangat pentingnya dokumen kependudukan ini maka sudah pasti masyarakat akan membuat data kependudukannya karena tanpa adanya data kependudukan maka masyarakat tidak bisa melakukan kegiatan dengan leluasa, sebagai contoh untuk masuk sekolah maka seorang anak akan membutuhkan akta kelahiran, sedangkan untuk mendapatkan pelayanan yang baik di rumah sakit maka sudah pasti masyarakat akan di minta KTP (Kartu Tanda Penduduk).

Dinas atau instansi terkait dalam pembuatan data kependudukan sudah pasti Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (DISDUKCAPIL). Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu merupakan instansi pemerintah yang melakukan pelayanan publik secara langsung terhadap masyarakat umum untuk kepengurusan dokumen kependudukan meliputi pembuatan KTP (Kartu Tanda Penduduk), Akta kelahiran, Akta Kematian, KK (Kartu Keluarga).

Mengingat jenis layanan publik sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka Survei Kepuasan Masyarakat dapat menggunakan metode dan teknik survei yang sesuai. Survei kepuasan masyarakat ini dapat dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Berdasarkan hasil observasi pra penelitian yang dilakukan dengan mewawancarai beberapa orang masyarakat yang mendapatkan pelayanan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu. Hasil wawancara yang dilakukan dengan Bapak Indrawanto mengatakan bahwa prosedur pengurusan surat menyurat pada Dukcapil masih berbelit-belit dan persyaratan yang sering kurang sehingga menyebabkan pengurusan surat menyurat menjadi lama. Begitu juga dengan hasil wawancara dengan Ibu Sri yang mengatakan sering terjadinya keterlambatan dalam pengurusan surat menyurat yang disebabkan karena kurangnya petugas dibagian pelayanan yang menyebabkan pelayanan jadi lambat karena masyarakat harus mengantri untuk mendapatkan pelayanan. Hasil wawancara dengan Ibu Murni juga mengatakan bahwa keterlambatan penyelesaian surat menyurat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu disebabkan karena pejabat yang berwenang untuk menandatangani surat menyurat tidak ada di tempat dan juga belum adanya nomor antrian, serta ketersediaan kursi diruang tunggu yang masih kurang jika masyarakat banyak yang datang terpaksa harus berdiri menunggu giliran.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk mengambil judul penelitian “Pengaruh Dimensi Pelayanan Dalam Pembuatan E-KTP Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu”

Menurut (Monoarfa, 2012) pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Sebagaimana yang telah dikemukakan terdahulu bahwa pemerintahan pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Ia tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama. Karenanya birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan yang baik dan professional.

Pelayanan oleh birokrasi publik tadi adalah merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur Negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi Negara. Pelayanan oleh birokrasi publik dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat (warga negara) dari suatu Negara kesejahteraan (*welfare state*). Pelayanan dengan demikian dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Sementara itu kondisi masyarakat saat ini telah terjadi suatu perkembangan yang sangat dinamis, tingkat kehidupan masyarakat yang semakin baik, merupakan indikasi *empowering* yang dialami oleh masyarakat (Pundenswari, 2017). Hal ini berarti masyarakat semakin sadar akan apa yang menjadi hak dan kewajibannya sebagai warga Negara dalam hidup bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Masyarakat semakin berani untuk mengajukan tuntutan, keinginan dan aspirasinya kepada pemerintah. Masyarakat semakin kritis dan semakin berani untuk melakukan kontrol terhadap apa yang dilakukan oleh pemerintahnya.

Menurut Widodo dalam (Maryam, 2017) pelayanan publik adalah: “pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan”. Sejalan dengan pendapat tersebut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 mendefinisikan: “Segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi dipusat, di daerah dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) dalam bentuk barang dan jasa baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka, pelaksanaan peraturan perundang-undangan .

Winarno dalam (Sianta et al., 2020) mendefinisikan pelayanan publik adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah atau pun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pelayanan guna memenuhi kebutuhan atau kepentingan masyarakat. Pernyataan di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah pemberian jasa oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat.

Hal yang terpenting menurut peneliti kemudian adalah sejauh mana pemerintah dapat mengelola fungsi-fungsi tersebut agar dapat menghasilkan barang dan jasa (pelayanan) yang ekonomis, efektif, efisien dan akuntabel kepada seluruh masyarakat yang membutuhkannya. Selain itu, pemerintah dituntut untuk menerapkan prinsip *equity* dalam menjalankan fungsi-fungsi tadi. Artinya pelayanan pemerintah tidak boleh diberikan secara diskriminatif. Pelayanan diberikan tanpa memandang status, pangkat, golongan dari masyarakat dan semua warga masyarakat mempunyai hak yang sama atas pelayanan-pelayanan tersebut sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Pemberian pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat sebenarnya merupakan implikasi dari fungsi aparat Negara sebagai pelayan masyarakat. Karena itu, kedudukan aparatur pemerintah dalam pelayanan umum (*public service*) sangat strategis karena akan sangat menentukan sejauhmana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat, yang dengan demikian akan menentukan sejauhmana negara telah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan tujuan pendiriannya.

Senada dengan itu Hidayat dalam (Sianta et al., 2020) mengemukakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Menurut (Lupiyoadi, 2014) kualitas adalah keseluruhan ciri-ciri dan karakteristik-karakteristik dari suatu produk atau jasa dalam hal kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan yang telah ditentukan atau bersifat laten. (Tjiptono, 2016) mengatakan kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Persoalan kualitas dalam dunia bisnis sudah menjadi harga yang harus dibayar oleh perusahaan agar tetap *survive* dalam bisnisnya. Konsep kualitas pada dasarnya bersifat relatif, yaitu tergantung dari perspektif yang digunakan untuk menentukan ciri-ciri dan spesifikasi.

(Lupiyoadi, 2014) menyatakan pada dasarnya terdapat tiga orientasi kualitas yang seharusnya konsisten satu sama lain: (1). Persepsi konsumen, (2). Produk atau jasa, dan (3). Proses. Untuk yang berwujud barang, ketiga orientasi tersebut dapat dibedakan dengan jelas, namun untuk jasa, produk dan proses tidak dapat dibedakan dengan jelas, bahkan produknya

adalah proses itu sendiri.

Konsep kualitas layanan pada dasarnya memberikan persepsi secara konkrit mengenai kualitas suatu layanan. Konsep kualitas layanan ini merupakan suatu revolusi secara menyeluruh, permanen dalam mengubah cara pandang manusia dalam menjalankan atau mengupayakan usaha-usahanya yang berkaitan dengan proses dinamis, berlangsung, terus menerus di dalam memenuhi harapan, keinginan dan kebutuhan.

Stemvelt dalam menyatakan bahwa konsep kualitas layanan adalah suatu persepsi tentang revolusi kualitas secara menyeluruh yang terpikirkan dan menjadi suatu gagasan yang harus dirumuskan (formulasi) agar penerapannya (implementasi) dapat diuji kembali (evaluasi), untuk menjadi suatu proses yang dinamis, berlangsung, terus menerus dalam memenuhi kepuasan pelanggan. Tujuan adalah asumsi kepuasan yang disesuaikan dengan tingkat kualitas layanan.

Konsep kualitas layanan pada dasarnya adalah suatu standar kualitas yang harus dipahami di dalam memberikan pelayanan yang sebenarnya tentang pemasaran dengan kualitas layanan. Hal tersebut bukan hanya bersifat cerita atau sesuatu yang mengada-ada, tetapi harus disesuaikan dengan suatu standar yang layak, seperti standar ISO (*International Standardization Organization*), sehingga dianggap sebagai suatu kondisi yang sehat untuk tujuan atau pemakaian, memiliki keselarasan dengan spesifikasi, kebebasan dengan segala kekurangannya, membentuk kepuasan pelanggan, memiliki kredibilitas yang tinggi dan merupakan kebanggaan.

(Yong, C, Z, Yun, Y, W, Loh, 2015) memberikan suatu pengertian bahwa konsep kualitas layanan adalah suatu kecocokan untuk penggunaan (*fitness for yours*) yang bertujuan untuk menemukan suatu pemikiran yang jelas dari proses pemikiran yang melahirkan adanya suatu pemahaman yang tidak sulit untuk dipahami, karena tujuannya jelas dan prosesnya merupakan *continue quality improvement* (proses yang berkelanjutan).

Tinjauan mengenai konsep kualitas layanan sangat ditentukan oleh berapa besar kesenjangan (*gap*) antara persepsi pelanggan atas kenyataan pelayanan yang diterima, dibandingkan dengan harapan pelanggan atas pelayanan yang harus diterima. Menurut bahwa konsep kualitas layanan yang diharapkan dan dirasakan ditentukan oleh kualitas layanan. Kualitas layanan tersebut terdiri dari daya tanggap, jaminan, bukti fisik, empati dan kehandalan.

(Parasuraman et al., 2012) menyatakan bahwa konsep kualitas layanan adalah suatu pengertian yang kompleks tentang mutu, tentang memuaskan atau tidak memuaskan. Konsep kualitas layanan dikatakan bermutu apabila pelayanan yang diharapkan lebih kecil daripada pelayanan yang dirasakan (bermutu). Dikatakan konsep kualitas layanan memenuhi harapan, apabila pelayanan yang diharapkan sama dengan yang dirasakan (memuaskan). Demikian pula dikatakan persepsi tidak memenuhi harapan apabila pelayanan yang diharapkan lebih besar daripada pelayanan yang dirasakan (tidak bermutu).

Konsep kualitas layanan dari harapan yang diharapkan seperti dikemukakan di atas, ditentukan oleh empat faktor, yang saling terkait dalam memberikan suatu persepsi yang jelas dari harapan pelanggan dalam mendapatkan pelayanan. Menurut (Danang, 2017) keempat faktor tersebut adalah :

1. Komunikasi dari mulut ke mulut (*word of mouth communication*), faktor ini sangat menentukan dalam pembentukan harapan pelanggan atas suatu jasa/pelayanan. Pemilihan untuk mengkonsumsi suatu jasa/pelayanan yang bermutu dalam banyak kasus dipengaruhi oleh informasi dari mulut ke mulut yang diperoleh dari pelanggan yang telah mengkonsumsi jasa tersebut sebelumnya.
2. Kebutuhan pribadi (*personal need*), yaitu harapan pelanggan bervariasi tergantung pada karakteristik dan keadaan individu yang memengaruhi kebutuhan pribadinya.
3. Pengalaman masa lalu (*past experience*), yaitu pengalaman pelanggan merasakan suatu pelayanan jasa tertentu di masa lalu memengaruhi tingkat harapannya untuk memperoleh pelayanan jasa yang sama di masa kini dan yang akan datang.

4. Komunikasi eksternal (*company's external communication*) yaitu komunikasi eksternal yang digunakan oleh organisasi jasa sebagai pemberi pelayanan melalui berbagai bentuk upaya promosi juga memegang peranan dalam pembentukan harapan pelanggan.

Berdasarkan pengertian di atas terdapat tiga tingkat konsep kualitas layanan yaitu:

1. Bermutu (*quality surprise*), bila kenyataan pelayanan yang diterima melebihi pelayanan yang diharapkan pelanggan.
2. Memuaskan (*satisfactory quality*), bila kenyataan pelayanan yang diterima sama dengan pelayanan yang diharapkan pelanggan.
3. Tidak bermutu (*unacceptable quality*), bila ternyata kenyataan pelayanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan pelanggan.

Berdasarkan pengertian dasar tentang kualitas di atas, tampak bahwa kualitas selalu berfokus pada pelayanan pelanggan (*customer service focused quality*). Dengan demikian jasa-jasa didesain sedemikian rupa serta pelayanan diberikan untuk memenuhi keinginan pelanggan. Karena kualitas mengacu kepada segala sesuatu yang menentukan kepuasan pelanggan, suatu jasa yang dihasilkan baru dikatakan berkualitas apabila sesuai dengan keinginan pelanggan, dimanfaatkan dengan baik, serta dijasasi (dihasilkan) dengan cara yang baik dan benar.

(Danang, 2017) pada dasarnya sistem kualitas modern itu dibagi menjadi tiga yaitu kualitas desain, kualitas konfirmasi dan kualitas layanan. Lebih jelasnya diuraikan bahwa:

1. Kualitas desain, pada dasarnya mengacu kepada aktivitas yang menjamin bahwa jasa baru atau jasa yang dimodifikasi, didesain sedemikian rupa untuk memenuhi keinginan dan harapan pelanggan serta secara ekonomis layak untuk dikerjakan. Dengan demikian, kualitas desain adalah kualitas yang direncanakan. Kualitas desain itu akan menentukan spesifikasi jasa dan merupakan dasar pembuatan keputusan yang berkaitan dengan pelayanan, spesifikasi penggunaan, serta pelayanan purna jual. Kualitas desain pada umumnya merupakan tanggungjawab pada Bagian Riset dan Pengembangan (R&D), Rekayasa Proses (*Process Engineering*), Riset Pasar (*Market Research*) dan bagian-bagian lain yang berkaitan.
2. Kualitas Konformansi mengacu kepada pembuatan jasa atau pemberian jasa layanan yang memenuhi spesifikasi yang telah ditentukan sebelumnya pada tahap desain itu. Dengan demikian kualitas konformansi menunjukkan tingkat sejauhmana jasa yang dibuat memenuhi atau sesuai dengan spesifikasi jasa. Pada umumnya, bagian-bagian jasa, perencanaan dan pengendalian jasasi, pembelian dan pengiriman memiliki tanggungjawab utama untuk kualitas konformansi itu.
3. Kualitas pemasaran dan pelayanan purna jual berkaitan dengan tingkat sejauhmana dalam menggunakan jasa itu memenuhi ketentuan-ketentuan dasar tentang pemasaran, pemeliharaan dan pelayanan purna jual.

Tinjauan (Parasuraman et al., 2012) menyatakan bahwa di dalam memperoleh kualitas layanan jasa yang optimal, banyak ditentukan oleh kemampuan di dalam memadukan unsur-unsur yang saling berkaitan di dalam menunjukkan adanya suatu layanan yang terpadu dan utuh. Suatu kualitas layanan jasa akan komparatif dengan unsur-unsur yang mendukungnya, yaitu: (1) adanya jasa yang sesuai dengan bentuk pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan, (2) penyampaian informasi yang kompleks, terformalkan dan terfokus di dalam penyampaiannya, sehingga terjadi bentuk-bentuk interaksi antara pihak yang memberikan pelayanan jasa dan yang menerima jasa, dan (3) memberikan penyampaian bentuk-bentuk kualitas layanan jasa sesuai dengan lingkungan jasa yang dimiliki oleh suatu organisasi jasa.

Salah satu cara agar penjualan jasa satu perusahaan lebih unggul dibandingkan para pesaingnya adalah dengan memberikan pelayanan yang berkualitas dan bermutu yang memenuhi tingkat kepentingan konsumen. Tingkat kepentingan konsumen terhadap jasa yang akan mereka terima dapat dibentuk berdasarkan pengalaman dan saran yang mereka peroleh. Konsumen memilih pemberi jasa berdasarkan peringkat kepentingan. Dan setelah menikmati

jasa tersebut mereka cenderung akan membandingkannya dengan yang mereka harapkan.

Tingkat kualitas pelayanan tidak dapat dinilai berdasarkan sudut pandang perusahaan tetapi harus dipandang dari sudut pandang pelanggan. Karena itu, dalam merumuskan strategi dan program pelayanan, perusahaan harus berorientasi pada kepentingan pelanggan dengan memperhatikan komponen kualitas pelanggan.

Kualitas layanan (*service quality*) sangat bergantung pada tiga hal, yaitu: sistem, teknologi dan manusia. Faktor manusia memegang kontribusi terbesar sehingga kualitas layanan lebih sulit ditiru dibandingkan dengan kualitas produk dan harga.

Menurut (Lupiyoadi, 2014) dimensi kualitas pelayanan terdiri dari:

1. Berwujud (*tangible*)
Berwujud (*tangible*) yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistennya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan keadaan lingkungan dan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Hal ini meliputi :
 - a. fasilitas fisik (contoh : gedung, gudang, dan lain-lain)
 - b. perlengkapan dan peralatan yang digunakan (teknologi)
 - c. penampilan pegawainya.
2. Keandalan (*Reliability*)
Keandalan yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan. Dengan indikator :
 - a. ketetapan waktu
 - b. pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa ada kesalahan
 - c. sikap yang simpatik dan dengan akurasi yang tinggi.
3. Ketanggapan (*responsiveness*)
Ketanggapan (*responsiveness*) yaitu suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*) dan tepat pada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan pelanggan menunggu menciptakan persepsi yang negatif dalam *reliability*. Dengan indikator :
 - a. Pelayanan yang cepat
 - b. Pelayanan yang tepat
 - c. Penyampaian informasi yang jelas
4. Jaminan (*assurances*)
Jaminan (*assurances*) yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan dan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Hal ini meliputi beberapa komponen antara lain
 - a. komunikasi (*communications*)
 - b. kredibilitas (*credibility*)
 - c. keamanan (*security*)
 - d. kompetensi (*competence*)
 - e. sopan santun (*courtesy*).
5. Empati (*empathy*)
Empati (*empathy*) yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan mereka. Hal ini mengharuskan bahwa suatu perusahaan harus :
 - a. memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan
 - b. memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik
 - c. memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

Menurut Engel dalam (Sianta et al., 2020) kepuasan masyarakat merupakan evaluasi purna beli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil (outcome)

yang sama atau melampaui harapan konsumen, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan konsumen. Jadi harapan pelanggan dapat dibentuk oleh pengalaman masa lampau, komentar dari kerabatnya serta janji dan informasi pemasar dan pesaingnya. Pelanggan yang puas akan setia lebih lama, mereka bersedia merekomendasi perusahaan, mau membayar sesuai mutu yang disampaikan, mengatakan hal-hal yang positif dari perusahaan, dan kurang sensitif terhadap *assurances*.

Menurut (Danang, 2017, Onsardi & Finthariasari, 2022), kepuasan masyarakat dapat diukur melalui atribut-atribut pembentuk kepuasan yaitu atas:

- a. *Value to price relationship*, hubungan antara *assurances* yang ditetapkan oleh badan usaha untuk dibayar dengan nilai/manfaat yang diperoleh masyarakat.
- b. *Product value* adalah penilaian dari *tangible* atau layanan yang dihasilkan suatu badan usaha.
- b. *Product benefit* adalah manfaat yang diperoleh masyarakat dari mengkonsumsi produk yang dihasilkan oleh badan usaha.
- c. *Product feature* adalah ciri-ciri atau karakteristik tertentu yang mendukung fungsi dasar dari suatu produk sehingga berbeda dengan produk yang ditawarkan pesaing.
- a. *Product design* adalah proses untuk merancang tampilan dan fungsi produk. *Product reliability and consistency* adalah kekakuratan dan keandalan produk yang dihasilkan oleh suatu badan usaha.
- b. *Range of product or services* adalah macam dari produk atau layanan yang ditawarkan oleh suatu badan usaha.

Pengukuran kepuasan masyarakat merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif. Apabila pelanggan merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak efektif dan tidak efisien. Hal ini terutama sangat penting bagi pelayanan publik.

Untuk mengetahui kepuasan masyarakat atau pelanggan dapat dilakukan melalui pengukuran kepuasan masyarakat atau pelanggan, untuk dapat mengetahui sampai sejauh mana pelayanan telah mampu memenuhi harapan atau dapat memberikan pelayanan kepada pelanggan, maka organisasi harus mengetahui tingkat harapan pelanggan atau suatu atribut tertentu. Harapan pelanggan ini selanjutnya akan dibandingkan dengan kinerja aktualnya, sehingga dari sini akan diperoleh *indeks kepuasan pelanggan* yang mencerminkan *reliability* yang diterima oleh pelanggan.

METODE

Populasi dan Sampel

Responden dalam penelitian ini adalah masyarakat yang mengurus e-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu. Sedangkan teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *non probability sampling*. Menurut (Sugiyono, 2017) *non probability sampling* yaitu sampling yang tidak memberi peluang atau kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. *Non probability sampling* ini terdiri dari sampling sistematis, sampling kuata, sampling incidental, purposive sampling, sampling jehuh, snowball sampling. Jenis *non propability sampling* yang digunakan adalah *sampling incidental*.

Pengambilan sampel dengan menggunakan kuesioner dilakukan secara *sampling incidental*. Teknik *sampling incidental* digunakan jika jumlah data karakteristik populasi tidak diketahui sebelumnya. Penentuan jumlah sampel menurut (Hair Jr, Joseph F, Rolp E Anderson, 1995) (Sugiyono, 2017) bahwa banyaknya sampel sebagai responden harus disesuaikan dengan banyaknya item pernyataan yang digunakan pada kuesioner, dengan asumsi $n \times 5$ observed variable (indikator) sampai dengan $n \times 10$ observed variable (indikator). Dalam penelitian ini jumlah item pernyataan sebanyak 29 item indikator, yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

Sampel = Jumlah indikator x 5
= 29 x 5
= 145

Maka jumlah sampel dalam penelitian ini ditentukan sebanyak 145 orang masyarakat yang mengurus e-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu

Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data dimaksudkan untuk memperoleh informasi yang relevan, akurat dan reliabel. Metode pengumpulan data yang di gunakan adalah kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono, 2017). Data yang diperoleh dalam penelitian ini didapatkan langsung dari pengisian kuesioner (angket) yang ditujukan kepada responden.

Pernyataan pada angket tertutup dibuat dengan skala Likert dengan 1-5. Skor 1-5 digunakan peneliti karena lebih sederhana dan memiliki nilai tengah yang digunakan untuk menjelaskan keragu-raguan atau netral dalam memilih jawaban. Untuk analisis kuantitatif, maka jawaban itu dapat diberi skor yang ditunjukkan pada tabel berikut:

Tabel 1.
Skala Likert

Pilihan Jawaban	Skor
Sangat Tidak Setuju (STS)	1
Tidak Setuju (TS)	2
Netral (N)	3
Setuju (S)	4
Sangat Setuju (SS)	5

Sumber : (Sugiyono, 2017)

Uji Validitas

Uji validitas adalah hasil penelitian yang valid bila terdapat kesamaan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada obyek yang diteliti (Sugiyono, 2017). Dalam uji validitas digunakan program SPSS (*Statistical Product and Service Solutions*). Uji validitas dapat dilakukan dengan melihat korelasi antara skor masing-masing item dalam kuesioner dengan total skor yang ingin diukur yaitu menggunakan *Coefficient Corelation Pearson*.

Untuk mengukur validitas dapat dilakukan dengan membandingkan r_{hitung} dengan r_{tabel} . Dasar pengambilan keputusan untuk menguji validitas adalah (Ghozali, 2014):

- 1) Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka variabel tersebut valid.
- 2) Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka variabel tersebut tidak valid.

Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas instrumen dapat dilakukan secara eksternal maupun internal, secara eksternal pengujian dapat dilakukan dengan test retest, equivalent dan gabungan keduanya. Secara internal reliabilitas instrument dapat diuji dengan menganalisis konsistensi butir-butir yang ada pada instrument dengan teknik tertentu (Sugiyono, 2013). Pada penelitian ini digunakan teknik perhitungan reliabilitas koefisien *Alpha Cronbach*, dengan alasan komputasi dengan teknik ini akan memberikan *assurances* yang lebih kecil atau sama besar dengan reliabilitas yang sebenarnya. Nilai batas yang digunakan untuk menilai tingkat reliabilitas yang dapat diterima adalah 0,60 (Ghozali, 2018)

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Menurut (Sugiyono, 2017) statistik parametris mensyaratkan bahwa setiap variabel yang akan dianalisis harus berdistribusi normal maka sebelum pengujian hipotesis dilakukan terlebih dahulu pengujian normalitas data. Uji normalitas dilakukan pada kedua variabel yang akan diteliti.

Uji Multikolenieritas

Uji ini bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antara variabel bebas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel bebasnya. Menurut (Sugiyono, 2017) bahwa “ jika variabel independen saling berkorelasi, maka variabel ini tidak orthogonal”. Variabel ortogonal adalah variabel independen yang nilai korelasi antar sesama variabel independen sama dengan nol. Untuk mendeteksi ada tidaknya multikolinearitas di dalam model regresi dapat dilihat dari nilai *tolerance* dan lawannya *Variance Inflation Factor* (VIF), jika nilai *tolerance* <0,10 atau nilai VIF >10 berarti terdapat multikolinearitas

Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dan residual satu pengamatan ke pengamatan lain (Ghozali, 2014:89). Jika varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas.

Analisis Terhadap Variabel Penelitian

Analisis deskriptif digunakan untuk menggambarkan fenomena-fenomena yang terjadi dilapangan berdasarkan variabel-variabel penelitian pengamatan dan persepsi responden terhadap variabel yang digunakan dalam penelitian. Perhitungan rata-rata dari respon responden dihitung menggunakan rumus (Sugiyono, 2013):

$$\text{Rumus} = X = \frac{\sqrt{x}}{n}$$

Keterangan :

X = Rata-rata

\sqrt{x} = Jumlah Skor

N = Jumlah sampel

Untuk menilai persepsi responden atas variabel penelitian, maka perlu ditentukan rentang interval dari kelas interval dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Interval kelas} = \frac{\text{bobot tertinggi} - \text{bobot terendah}}{\text{Jumlah Kelas}} = \frac{5 - 1}{5} = 0,8$$

Setelah besarnya interval diketahui, kemudian dibuat rentang skala sehingga dapat ditentukan kriteria penilaian persepsi responden terhadap variabel-variabel. Maka kriteria standar penilaian variabel dan indikator variabel adalah sebagai berikut:

Tabel 2

Kriteria Penilaian Tanggapan Responden

Interval Penilaian	Kategori Penilaian
1,00 - 1,80	Sangat Tidak Baik
1,81 - 2,60	Tidak Baik
2,61 - 3,40	Cukup Baik
3,41 - 4,20	Baik
4,21 - 5,00	Sangat Baik

Sumber : Sugiyono (2013)

Uji Regresi Linear Berganda

Model regresi adalah model yang digunakan untuk menganalisis pengaruh

dari berbagai variabel independen terhadap satu variabel dependen (Ferdinand, 2012:65). Bentuk umum persamaan regresi berganda adalah sebagai berikut (Sugiyono, 2013:133) :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + e$$

Keterangan :

Y = kepuasan masyarakat

X₁ = *tangible*

X₂ = *reliability*

X₃ = *Responsiveness*

X₄ = *Assurance*

X₅ = *Empathy*

a = Nilai konstanta

e = error

Koefisien Determinasi (R²)

Koefisien determinasi digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara 0 dan 1. Nilai R² yang kecil berarti kemampuan variabel – variabel independen dalam menerangkan variabel dependen sangat terbatas. Nilai yang mendekati 1 berarti variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen.

Uji Hipotesis

Uji hipotesis adalah metode pengambilan keputusan yang didasarkan dari analisis data, baik dari percobaan yang terkontrol, maupun dari observasi (tidak terkontrol). Dalam statistik sebuah hasil bisa dikatakan signifikan secara statistik jika kejadian tersebut hampir tidak mungkin disebabkan oleh faktor yang kebetulan, sesuai dengan batas probabilitas yang sudah ditentukan sebelumnya

1. Uji Secara Partial (Uji t)

Uji t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel bebas secara individual dalam menerangkan variasi variabel terikat. Untuk menguji hipotesis tersebut digunakan statistik t yang dihitung dengan rumus

sebagai berikut :

$$t = \frac{b}{Sb}$$

Sugiyono (2013:154)

Dimana b adalah nilai parameter dan Sb adalah *standart error* dari b. *Standart error* dari masing-masing parameter dihitung dari akar varians masing-masing. Untuk mengetahui kebenaran hipotesis digunakan kriteria bila t hitung > t tabel maka Ho ditolak dan Ha diterima, artinya ada pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat dengan derajat keyakinan yang digunakan sebesar $\alpha = 5\%$, begitu pula sebaliknya bila t hitung < t tabel maka menerima Ho dan menolak Ha artinya tidak ada pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat. Formula hipotesis:

Ho : $b_i = 0$, artinya variabel bebas bukan merupakan penjelas yang signifikan terhadap variabel terikat;

Ha: $b_i \neq 0$, artinya variabel bebas merupakan penjelas yang signifikan terhadap variabel terikat.

2. Uji Secara Simultan (Uji F)

Uji F dilakukan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terikat. Untuk menguji kebenaran hipotesis alternatif dilakukan uji F dengan rumus sebagai berikut (Sugiyono, 2013:235):

$$F = \frac{R^2/k}{(1 - R^2)/(n - k - 1)}$$

Bila F hitung > F tabel maka Ho ditolak dan Ha diterima, artinya semua variabel bebas secara bersama-sama merupakan penjelas yang signifikan terhadap variabel terikat. Bila F

hitung $< F$ tabel maka H_0 diterima dan H_a ditolak, artinya semua variabel bebas secara bersama-sama bukan merupakan variabel penjelas yang signifikan terhadap variabel terikat.

Hipotesis dalam penelitian ini adalah:

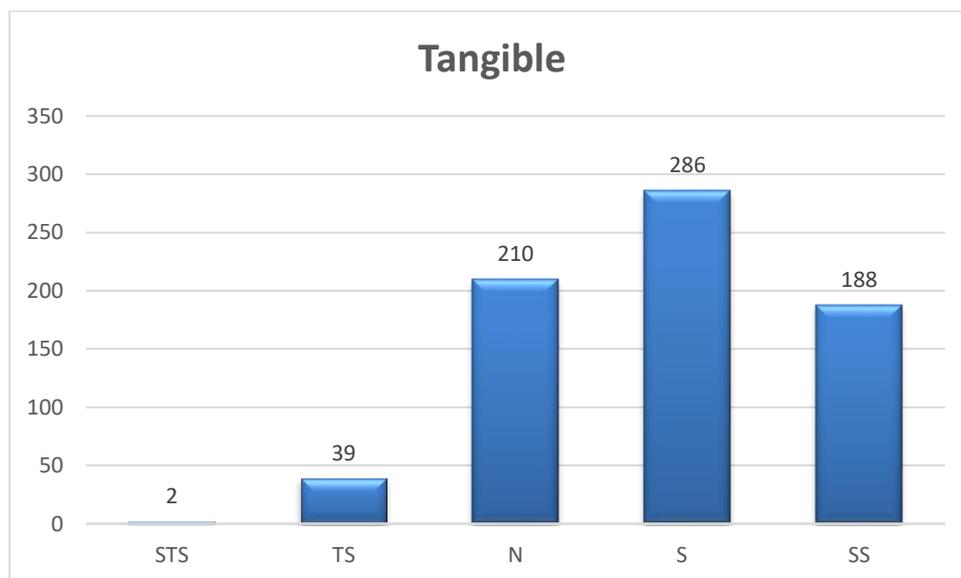
$H_0 : b_1 = b_2 = b_3 = b_4 = b_5 = 0$, berarti secara bersama-sama tidak ada pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat.

$H_a : b_1 \neq b_2 \neq b_3 \neq b_4 \neq b_5 = 0$, berarti secara bersama-sama ada pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat.

HASIL

Tanggapan Responden Terhadap Variabel *Tangible*

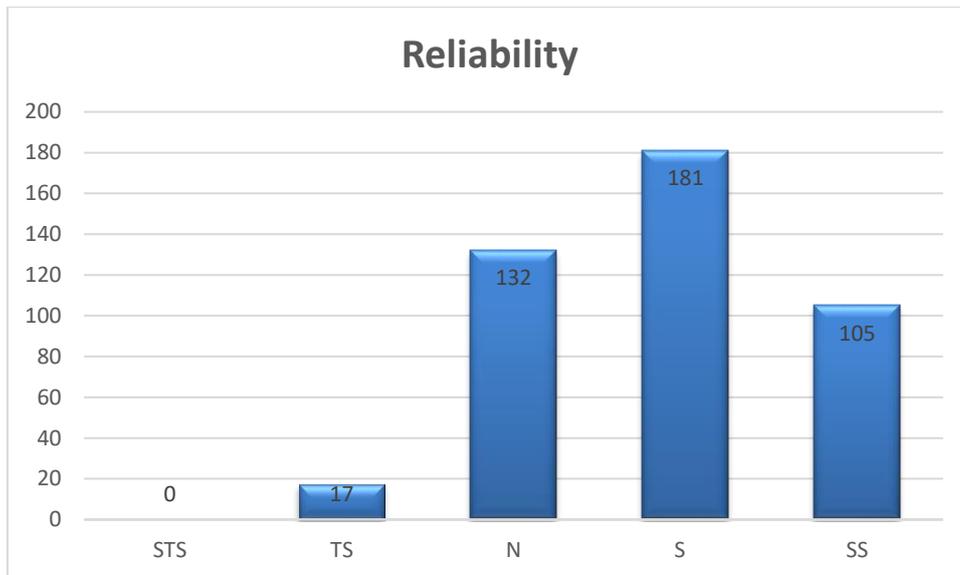
Jika dilihat dari hasil penelitian mengenai tanggapan responden terhadap variabel *tangible* dilihat bahwa rata-rata tanggapan reponden terhadap variabel *tangible* sebesar 3,85 dengan kriteria penilaian baik karena angka tersebut terletak pada interval 3,41-4,20 dengan kritirea penilaian baik. Hal ini menggambarkan bahwa *tangible* pada dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu dinilai sudah baik oleh masyarakat. Penilaian baik mengidikasikan bahwa responden telah menilai pelayanan dari segi *tangible* sudah baik. Adapun tanggapan responden dapat dilihat paa grafik berikut:



Gambar 1.
Grafik Tanggapan Responden Variabel *Tangible*

Tanggapan Responden Terhadap Variabel *Reliability*

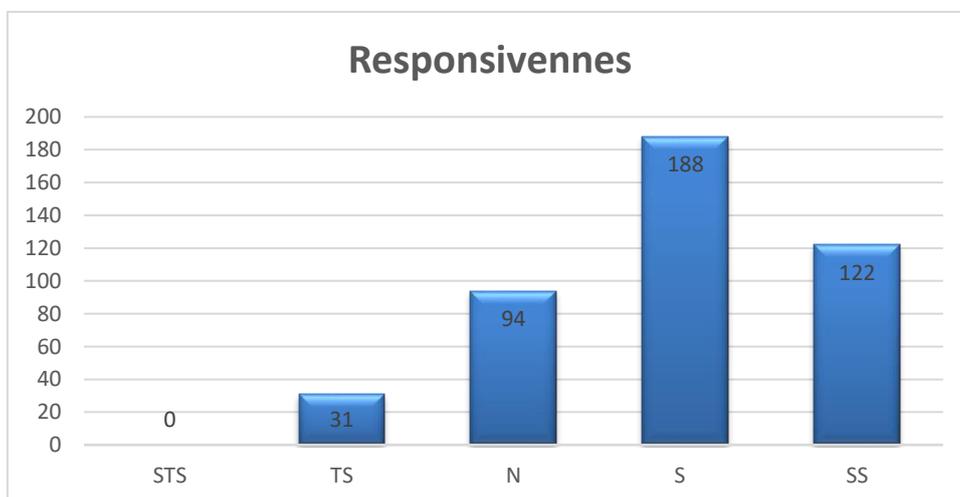
Adapun tanggapan responden terhadap variabel *reliability* dapat dinilai dari 3 item pertanyaan. Masing-masing intem pertanyaan untuk penilaian *reliability* dilihat bahwa rata-rata tanggapan reponden terhadap variabel *reliability* sebesar 3,86 dengan kriteria penilaian baik karena angka tersebut terletak pada interval 3,41 – 4,20 dengan kritirea penilaian baik. Hal ini menggambarkan bahwa *reliability* yang diberikan oleh pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu dinilai sudah baik karena pegawai memberikan pelayanan secara handal. Adapun tanggapan responden dapat dilihat paa grafi berikut:



Gambar 2.
Grafik Tanggapan Responden Variabel *Reliability*

Tanggapan Responden Terhadap Variabel *Responsivennes*

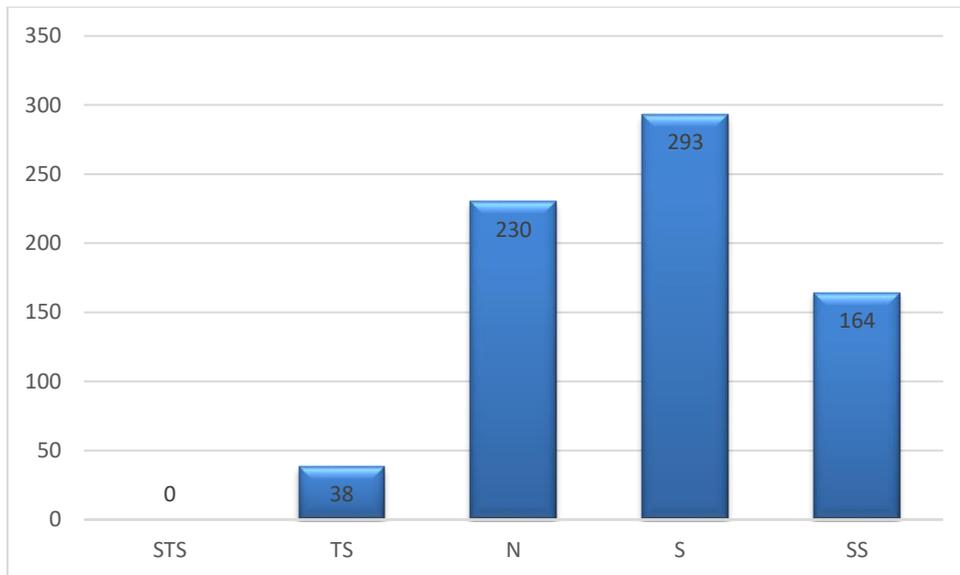
Variabel *Responsivennes* dinilai dengan menggunakan empat indikator pernyataan. Adapun tanggapan responden terhadap variabel *Responsivennes* dilihat bahwa rata-rata tanggapan responden terhadap variabel *Responsivennes* sebesar 3,92 dengan kriteria penilaian baik karena angka tersebut terletak pada interval 3,41 – 4,20 dengan kriteria penilaian baik. Hal ini menggambarkan bahwa variabel *Responsivennes* pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu dinilai baik oleh masyarakat. Adapun tanggapan responden dapat dilihat pada grafi berikut:



Gambar 4.3
Grafik Tanggapan Responden Variabel *Responsivennes*

Tanggapan Responden Terhadap Variabel *Assurance*

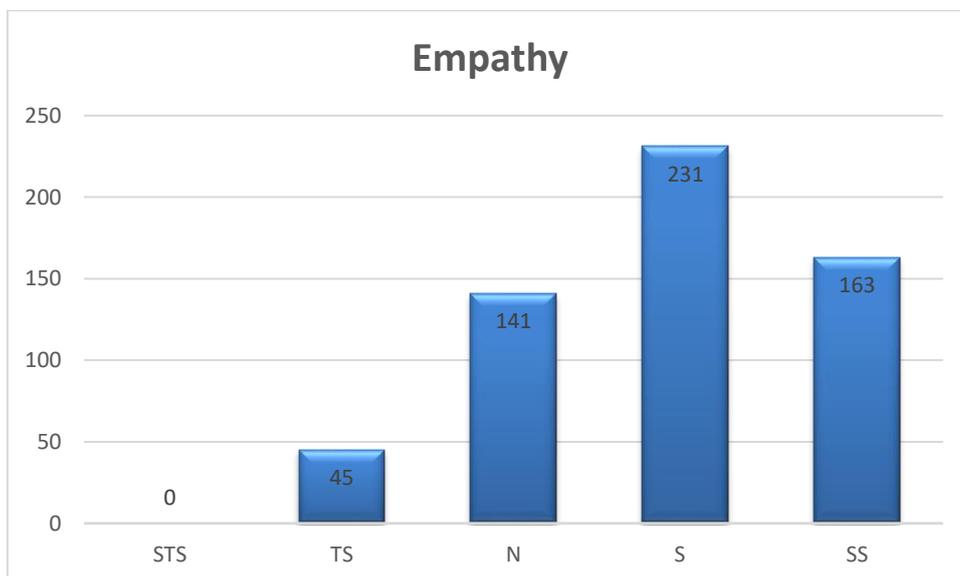
Adapun tanggapan responden terhadap variabel *Assurance* dilihat bahwa rata-rata tanggapan responden terhadap variabel *Assurance* sebesar 3,80 dengan kriteria penilaian baik karena angka tersebut terletak pada interval 3,41 – 4,20 dengan kriteria penilaian baik. Hal ini menggambarkan bahwa *Assurance* yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu kepada masyarakat sudah dinilai baik. Adapun tanggapan responden dapat dilihat pada grafi berikut:



Gambar 4.
Grafik Tanggapan Responden Variabel Assurance

Tanggapan Responden Terhadap Variabel Empathy

Adapun tanggapan responden terhadap variabel *Empathy* dilihat bahwa rata-rata tanggapan responden terhadap variabel *Empathy* sebesar 3,88 dengan kriteria penilaian baik karena angka tersebut terletak pada interval 3,41 – 4,20 dengan kriteria penilaian baik. Hal ini menggambarkan bahwa *Empathy* yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu sudah baik. Adapun tanggapan responden dapat dilihat pada grafi berikut:

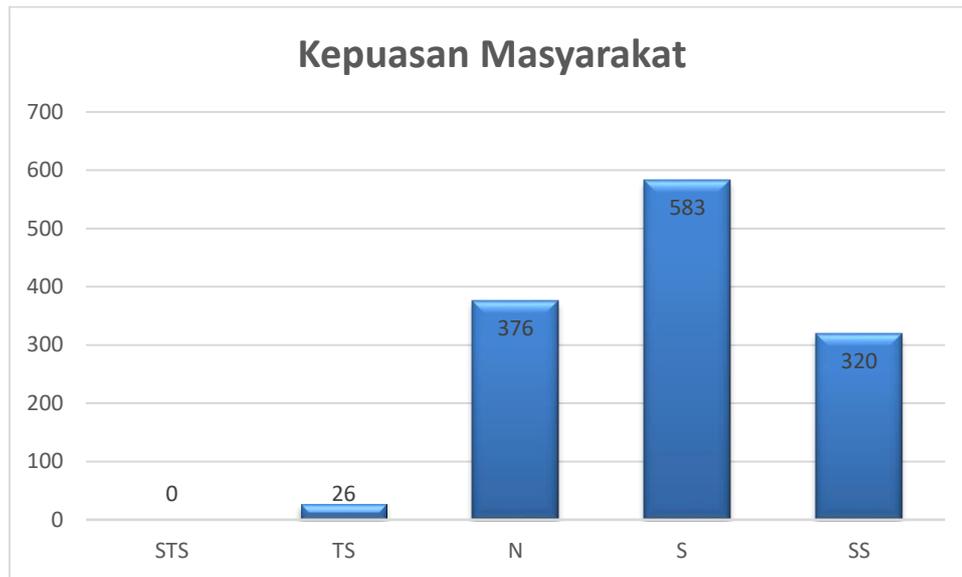


Gambar 5.
Grafik Tanggapan Responden Variabel Empathy

Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan masyarakat

Variabel kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu dinilai dengan 9 indikator penilaian. Adapun tanggapan responden terhadap variabel kepuasan masyarakat dapat dilihat rata-rata tanggapan responden terhadap variabel kepuasan masyarakat sebesar 3,92 dengan kriteria penilaian baik karena angka tersebut terletak pada interval 3,41 – 4,20 dengan kriteria penilaian baik. Hal ini menggambarkan bahwa masyarakat merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu. Adapun tanggapan responden dapat dilihat paa grafi berikut:

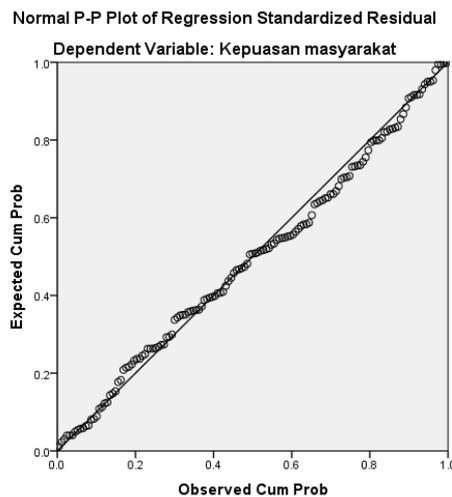


Gambar 6.
Grafik Tanggapan Responden Variabel Kepuasan Masyarakat

Uji Normalitas

Kriteria dalam pengambilan keputusan adalah sebagai berikut :

1. Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.
2. Jika menyebar jauh dari garis diagonal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas data



Sumber : Hasil Penelitian (output SPSS), 2022

Gambar 7.
Grafik Uji Normalitas

Berdasarkan gambar grafik diatas tampak bahwa data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis. Maka model regresi ini memenuhi asumsi normalitas.

Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas digunakan untuk mengetahui apakah model regresi yang diajukan telah ditemukan korelasi kuat antar variabel independen. Untuk mendeteksi apakah model regresi linier mengalami multikolinieritas. Banyak penelitian menyebutkan jika nilai tolerance <0,10 atau nilai VIF >10 berarti terdapat multikolinieritas.

Tabel 3.
Uji Multikolinieritas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	9.030	1.496		6.035	.000		
Tangible	.091	.066	.068	1.373	.172	.764	1.309
Reliability	.586	.092	.324	6.391	.000	.727	1.375
Responsivennes	.401	.115	.222	3.479	.001	.461	2.167
Assurances	.319	.091	.214	3.494	.001	.498	2.006
Empathy	.420	.102	.283	4.105	.000	.394	2.536

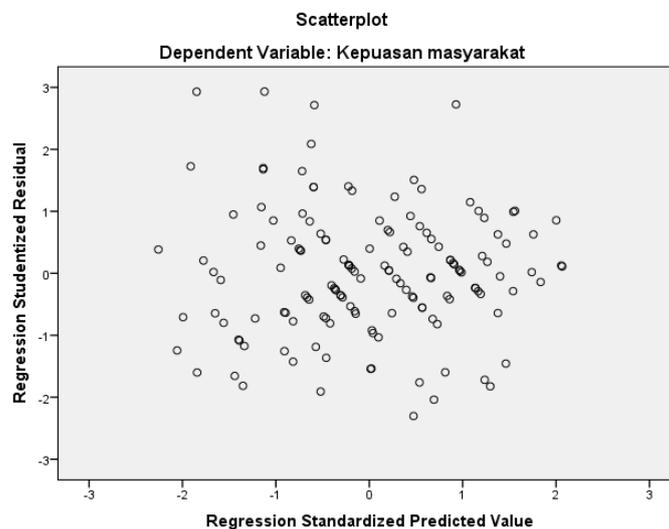
a. Dependent Variable: Kepuasan masyarakat

Sumber : Hasil Penelitian (output SPSS), 2022

Dari hasil tabel diatas diketahui bahwa nilai tolerance kesemua variabel lebih besar dari 0,1 dan nilai VIF lebih kecil dari 10. Maka bisa diduga bahwa antar variabel independen tidak terjadi persoalan multikolinieritas.

Uji Heterokedastisitas

Uji heterokedasitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians. Adapun hasil uji statistic heterokedasitas yang diperoleh dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :



Sumber : Hasil Penelitian (output SPSS), 2022

Gambar 8.
Uji Heteroskedasitas

Grafik scatterplot yang ditampilkan untuk uji heterokedastisitas menampilkan titik-titik yang menyebar secara acak dan tidak ada pola yang jelas terbentuk serta dalam penyebaran titik-titik tersebut menyebar dibawah dan diatas angka 0 pada sumbu Y. Hal tersebut mengidentifikasi tidak terjadinya heterokedastisitas pada model regresi.

Hasil Regresi Berganda

Analisis regresi berganda digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh *tangible* (X_1), *reliability* (X_2), *Responsivennes* (X_3), *Assurance* (X_4) dan *Empathy* (X_5) terhadap kepuasan masyarakat (Y). Perhitungan statistik dalam analisis regresi berganda dijelaskan pada tabel berikut ini :

Tabel 4.
Hasil Uji Regresi Berganda
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	9.030	1.496		6.035	.000
Tangible	.091	.066	.068	1.373	.172
Reliability	.586	.092	.324	6.391	.000
Responsivennes	.401	.115	.222	3.479	.001
Assurances	.319	.091	.214	3.494	.001
Empathy	.420	.102	.283	4.105	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan masyarakat

Sumber: Penelitian dan diolah, 2022

Dari hasil perhitungan regresi linear berganda dengan menggunakan program SPSS 21.00 maka dapat diperoleh persamaan regresi linier berganda sebagai berikut :

$$Y = 9,030 + 0,091X_1 + 0,586 X_2 + 0,401X_3 + 0,319X_4 + 0,420 X_5$$

Persamaan regresi tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Nilai konstanta 9,030 mempunyai arti bahwa apabila variabel *tangible* (X_1), *reliability* (X_2), *Responsivennes* (X_3), *Assurance* (X_4) dan *Empathy* (X_5), dianggap tetap maka variabel kepuasan masyarakat (Y) akan tetap sebesar 9,030
2. Pengaruh *Tangible* (X_1) terhadap Kepuasan masyarakat (Y)
Nilai koefisien regresi variabel X_1 (*tangible*) adalah sebesar 0,091 artinya apabila X_1 (*tangible*) mengalami kenaikan sebesar satu-satuan dengan asumsi X_2 , X_3 , X_4 dan X_5 tetap maka Y (kepuasan masyarakat) juga akan mengalami kenaikan sebesar 0,091 satuan.
3. Pengaruh *Reliability* (X_2) terhadap Kepuasan masyarakat (Y)
Nilai koefisien regresi variabel X_2 (*reliability*) adalah sebesar 0,586 artinya apabila X_2 (*reliability*) mengalami kenaikan sebesar satu-satuan dengan asumsi X_1 , X_3 , X_4 dan X_5 tetap maka Y (kepuasan masyarakat) juga akan mengalami kenaikan sebesar 0,586 satuan.
4. Pengaruh *Responsivennes* (X_3) terhadap Kepuasan masyarakat (Y)
Nilai koefisien regresi variabel X_3 (*Responsivennes*) adalah sebesar 0,401 artinya apabila X_3 (*Responsivennes*) mengalami kenaikan sebesar satu-satuan dengan asumsi X_1 , X_2 , X_4 dan X_5 tetap maka Y (kepuasan masyarakat) juga akan mengalami kenaikan sebesar 0,401 satuan.
5. Pengaruh *Assurance* (X_4) terhadap Kepuasan masyarakat (Y)
Nilai koefisien regresi variabel X_4 (*Assurance*) adalah sebesar 0,319 artinya apabila X_4 (*Assurance*) mengalami kenaikan sebesar satu-satuan dengan asumsi X_1 , X_2 , X_3 , dan X_5 tetap maka Y (kepuasan masyarakat) akan mengalami peningkatan sebesar 0,319 satuan.
6. Pengaruh *Empathy* (X_5) terhadap Kepuasan masyarakat (Y)
Nilai koefisien regresi variabel X_5 (*Empathy*) adalah sebesar 0,420 artinya apabila X_5 (*Empathy*) mengalami kenaikan sebesar satu-satuan dengan asumsi X_1 , X_2 , X_3 dan X_5 tetap maka Y (kepuasan masyarakat) juga akan mengalami kenaikan sebesar 0,420 satuan.

Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel-variabel bebas memiliki pengaruh terhadap variabel terikatnya. Nilai koefisien determinasi ditentukan dengan nilai *R square*.

Tabel 5.
Koefisien Determinasi
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.860 ^a	.739	.730	1.597

a. Predictors: (Constant), Empathy, Tangible, Reliability, Assurances, Responsivennes

Sumber: Penelitian dan diolah, 2022

Dari hasil perhitungan dengan menggunakan SPSS dapat diketahui nilai koefisien determinasi dari nilai R^2 (R Square) yaitu sebesar 0,739. Hal ini berarti bahwa *tangible* (X_1), *reliability* (X_2), *Responsivennes* (X_3), *Assurance* (X_4) dan *Empathy* (X_5) berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat (Y) sebesar 73,9 % sedangkan sisanya 26,1 % dipengaruhi oleh variabel-variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Uji F

Dalam penelitian ini pengujian hipotesis dimaksudkan untuk mengukur besarnya pengaruh *tangible* (X_1), *reliability* (X_2), *Responsivennes* (X_3), *Assurance* (X_4) dan *Empathy* (X_5), berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat (Y) maka digunakan uji F. berdasarkan hasil pengujian hipotesis Uji Anova atau uji F terlihat pada tabel berikut:

Tabel 6.
Hasil Uji F

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1005.438	5	201.088	78.858	.000 ^b
	Residual	354.452	139	2.550		
	Total	1359.890	144			

a. Dependent Variable: Kepuasan masyarakat

b. Predictors: (Constant), Empathy, Tangible, Reliability, Assurances, Responsivennes

Sumber: Penelitian dan diolah, 2022

Hasil perhitungan statistik menunjukkan nilai $F_{hitung} = 78,858$ sedangkan F_{tabel} ($df_1 = k - 1 = 6 - 1 = 5$, sedangkan $df_2 = n - k = 145 - 6 = 139$, $\alpha = 5\%$) adalah sebesar 2,28, berarti diperoleh $F_{hitung} > F_{tabel}$ $78,858 > 2,28$ sejalan dengan signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Karena nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ dan tingkat signifikansi di bawah 0,05 menunjukkan bahwa secara bersama-sama *tangible* (X_1), *reliability* (X_2), *Responsivennes* (X_3), *Assurance* (X_4), dan *Empathy* (X_5) mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat (Y). Dengan hipotesis sebagai berikut :

H_0 : Variabel-variabel bebas yaitu *tangible* (X_1), *reliability* (X_2), *Responsivennes* (X_3), *Assurance* (X_4) dan *Empathy* (X_5) , tidak mempunyai pengaruh yang signifikan secara bersama-sama terhadap kepuasan masyarakat (Y).

H_a : Variabel-variabel bebas yaitu *tangible* (X_1), *reliability* (X_2), *Responsivennes* (X_3), *Assurance* (X_4) dan *Empathy* (X_5) , mempunyai pengaruh yang signifikan secara bersama-sama terhadap kepuasan masyarakat (Y).

Berdasarkan hasil uji simultan maka H0 ditolak dan Ha diterima, antara Variabel-variabel bebas yaitu *tangible* (X₁), *reliability* (X₂), *Responsivennes* (X₃), *Assurance* (X₄) dan *Empathy* (X₅), mempunyai pengaruh yang signifikan secara bersama-sama terhadap kepuasan masyarakat (Y).

Uji t

Hasil pengujian hipotesis uji t dengan menggunakan SPSS 21.00 adalah sebagai berikut

:

Tabel 7.
Hasil Uji T
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	9.030	1.496		6.035	.000
Tangible	.091	.066	.068	1.373	.172
Reliability	.586	.092	.324	6.391	.000
Responsivennes	.401	.115	.222	3.479	.001
Assurances	.319	.091	.214	3.494	.001
Empathy	.420	.102	.283	4.105	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan masyarakat

Sumber: Penelitian dan diolah, 2022

Uji hipotesis t digunakan untuk melihat apakah ada pengaruh yang signifikan dari masing-masing variabel. Pengujian t dilakukan dengan cara membandingkan t hitung dengan t tabel. Besarnya t tabel dilihat dari *level of signifikan* ditetapkan 95% dengan perhitungan satu arah dan $dk = n - k = 145 - 6 = 139$, diketahui nilai t_{tabel} sebesar 1,655. Dari hasil perhitungan di atas maka dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Variabel X₁ (*Tangible*)

Hasil pengujian untuk variabel X₁ (*tangible*) menunjukkan nilai t_{hitung} sebesar 1,373 lebih kecil dari t_{tabel} 1,655 dengan nilai signifikansi sebesar $0,172 > 0,05$. Karena nilai signifikansi lebih besar dari 0,05, maka hipotesis dalam penelitian ini H0 diterima dan Ha ditolak. Artinya X₁ (*tangible*) memiliki pengaruh yang tidak signifikan terhadap kepuasan masyarakat (Y).

2. Variabel X₂ (*Reliability*)

Hasil pengujian untuk variabel X₂ (*reliability*) menunjukkan nilai t_{hitung} sebesar 6,391 dan lebih besar dari t_{tabel} 1,655 sejalan dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Karena nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05, maka hipotesis dalam penelitian ini H0 ditolak dan Ha diterima. Artinya X₂ (*reliability*) memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat (Y).

3. Variabel X₃ (*Responsivennes*)

Hasil pengujian untuk variabel X₃ (*Responsivennes*) menunjukkan nilai t_{hitung} sebesar 3,479 dan lebih besar dari t_{tabel} 1,655 sejalan dengan nilai signifikansi sebesar $0,001 < 0,05$. Karena nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05, maka hipotesis dalam penelitian ini H0 ditolak dan Ha diterima. Artinya X₃ (*Responsivennes*) memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat (Y).

4. Variabel X₄ (*Assurance*)

Hasil pengujian untuk variabel X₄ (*Assurance*) menunjukkan nilai t_{hitung} sebesar 3,494 dan lebih besar dari t_{tabel} 1,655 sejalan dengan nilai signifikansi $0,001 < 0,05$. Karena nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05, maka hipotesis dalam penelitian ini H0 ditolak dan Ha diterima. Artinya X₄ (*Assurance*) memiliki pengaruh yang negatif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat (Y).

5. Variabel X_5 (*Empathy*)

Hasil pengujian untuk variabel X_5 (*Empathy*) menunjukkan nilai t_{hitung} sebesar 4,105 dan lebih besar dari t_{tabel} 1,655 sejalan dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Karena nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05, maka hipotesis dalam penelitian ini H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya X_5 (*Empathy*) memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat (Y).

PEMBAHASAN

Pengaruh *Tangible* Terhadap Kepuasan masyarakat

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *tangible* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Dengan demikian, hipotesis yang menyatakan bahwa *tangible* berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat tidak terbukti. Hal ini menggambarkan bahwa *tangible* yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu tidak berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat karena masih ada terdapat beberapa hal yang belum mampu membuat masyarakat merasa puas.

Penggunaan alat bantu dalam pelayanan. Tidak dapat dipungkiri bahwa dalam memberikan suatu pelayanan yang baik kepada masyarakat pastilah harus menggunakan alat pendukung sebagai alat pembantu baik untuk menyelesaikan dokumen yang akan dibuat maupun untuk membuat dokumen-dokumen tertentu, dalam kaitannya pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu sudah menyiapkan berbagai alat bantu dalam proses pelayanan seperti penyediaan loket pada Kantor, kursi tempat duduk bagi masyarakat, kamera dan alat perekaman dalam proses pembuatan E-KTP, serta fasilitas toilet yang dapat digunakan siapapun. Namun semua fasilitas ini dinilai belum mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat karena diruang tunggu kursi yang tersedia terkadang tidak mencukupi bagi masyarakat untuk menunggu sehingga masyarakat harus berdiri menunggu giliran, belum adanya nomor antrian yang harus membuat masyarakat berdesakan untuk mendapatkan pelayanan yang paling dahulu dan juga sering terjadi keterlambatan karena persyaratan yang masih kurang.

Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian Utama (2003) yang hasil penelitiannya menunjukkan bahwa bukti fisik memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini juga di dukung penelitiannya Samosir (2005) yang hasil penelitiannya Tangibles yang meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, kenyamanan, penampilan karyawan adalah merupakan dimensi kualitas pelayanan yang paling mempengaruhi kepuasan mahasiswa dalam menggunakan Perpustakaan USU..

Pengaruh *Reliability* Terhadap Kepuasan masyarakat

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *reliability* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Dengan demikian, hipotesis yang menyatakan bahwa *reliability* berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat terbukti. Hal ini menggambarkan semakin meningkat *reliability* maka kepuasan masyarakat juga akan semakin meningkat.

Pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu dimana semua pegawai yang ada pada Kantor memiliki pemahaman yang baik serta memberikan pelayanan yang baik pula kepada setiap masyarakat, hal tersebut didukung dari adanya pelatihan-pelatihan yang diterima semua pegawai, namun adanya faktor penghambat seperti kedisiplinan pegawai yang masih kurang sehingga masih memerlukan peningkatan yang lebih baik lagi. Menyangkut kejelasan standar pelayanan Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu sudah jelas bahwa pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu memiliki Standar Operasional Prosedur sebagai pedoman dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Standar Operasional Prosedur yang ada memuat waktu penyelesaian dokumen, sikap yang harus diterapkan pada saat memberikan pelayanan kepada masyarakat, hal tersebut menandakan bahwa adanya aturan yang mengikat pada kantor dalam pelaksanaan pemberian pelayanannya.

Hasil ini senada dengan penelitian yang juga dijalankan oleh Rizal,dkk (2014) yang hasil penelitiannya dimensi keandalan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Hal ini juga di dukung penelitiannya Wicaksono (2017) yang hasil penelitiannya dapat di ketahui bahwa variabel kehandalan berperpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan.

Pengaruh *Responsivennes* Terhadap Kepuasan masyarakat

Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai variabel *Responsivennes* berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat. Dengan demikian, hipotesis yang menyatakan *Responsivennes* berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat terbukti. Hal ini menggambarkan semakin bagus *Responsivennes* maka kepuasan masyarakat akan semakin meningkat.

Sesuai dengan yang telah diterapkan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu yang mana respon yang diberikan oleh pegawai yang bertugas sudah baik karena para pegawai sadar akan tugas dan tanggung jawab masing-masing, segera memberikan arahan-arahan kepada masyarakat tentang hal apa saja yang diperlukan atau dibutuhkan saat hendak menyelesaikan dokumen pemerintahan tertentu sesuai dengan kebutuhan tiap masyarakat yang datang. Serta memberikan perlakuan yang baik kepada masyarakat, hal tersebut menandakan bahwa respon pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah baik.

Hasil penelitian mendukung penelitian (Putri & Nurcaya, 2013) yang hasil penelitiannya menunjukkan bahwa ketanggapan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Hal ini juga di dukung penelitiannya (Sudaryanti, 2016,) yang hasil penelitiannya bahwa variabel ketanggapan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan

Pengaruh *Assurance* Terhadap Kepuasan masyarakat

Berdasarkan hasil penelitian dapat ditemukan bahwa *Assurance* berpengaruh negative signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Dengan demikian, hipotesis yang menyatakan *Assurance* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat terbukti. Hal ini menggambarkan bahwa semakin meningkat *Assurance* maka kepuasan masyarakat akan semakin menurun.

Pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu tidak memberikan jaminan ketepatan waktu dalam proses penyelesaian dokumen pemerintahan dari masyarakat hal tersebut diakibatkan oleh adanya faktor lain yang mendukung proses penyelesaian dokumen baik karena faktor jaringan , pemenuhan dokumen yang masih kurang dari masyarakat, maupun kekurangan dari Kantor itu sendiri. Akan tetapi adakalanya pelayanan yang diberikan kepada masyarkat sangat cepat ada kalanya lambat, tergantung dengan situasi dan kondisi yang ada pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu.

Hasil penelitian didukung oleh penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Utama (2003), Arini, et al (2023) yang hasil penelitiannya menunjukkan bahwa jaminan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini juga di dukung penelitiannya (Sudaryanti, 2016) yang hasil penelitiannya menunjukkan bahwa jaminan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa..

Pengaruh *Empathy* Terhadap Kepuasan masyarakat

Berdasarkan hasil penelitian dapat ditemukan bahwa *Empathy* berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Dengan demikian, hipotesis yang menyatakan *Empathy* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat tidak terbukti. Hal ini menggambarkan bahwa *Empathy* tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan masyarakat.

Sikap aparatur dalam memberikan pelayanan. Sikap aparatur pemberi layanan pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu sudah menerapkan sikap yang baik, para aparatur pemberi pelayanan memperlakukan masyarakat dengan sikap yang bersahabat, pemberian kecepatan pelayanan menjadi faktor pendukung peningkatan kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan, selain itu pegawai sangat cepat menanggapi kebutuhan masyarakat yang datang ke Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota

Bengkulu.

Hasil penelitian tidak mendukung penelitian penelitian Rizal, dkk (2014) yang hasil penelitiannya dimensi empati berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Hal ini juga didukung penelitiannya Wicaksono (2017) yang hasil penelitiannya dapat diketahui bahwa variabel empati berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dijabarkan sebelumnya, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. *Tangible* tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat, *tangible* belum mampu meningkatkan kepuasan masyarakat
2. *Reliability* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat, karena pelayanan yang diberikan oleh pegawai mampu meningkatkan kepuasan masyarakat.
3. *Responsiveness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat, hal ini menggambarkan bahwa keandalan pegawai dalam memberikan pelayanan mampu meningkatkan kepuasan masyarakat.
4. *Assurance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat, jika *Assurance* meningkat maka kepuasan masyarakat akan meningkat.
5. *Empathy* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat karena *Empathy* yang diberikan oleh pegawai mampu meningkatkan kepuasan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Barata, A. (2015). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. PT. ElexMedia Komputindo.
- Danang, S. (2017). *Konsep Dasar Riset Pemasaran Dan Prilaku Konsumen*. Andi.
- Arini, E., Onsardi, O., & Indriani, R. (2023). Kompetensi Sumber Daya Manusia untuk Meningkatkan Kinerja Usaha Mikro Kecil Menengah. *Journal of Management and Bussines (JOMB)*, 5(1), 20-35.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 25*.
- Hair Jr, Joseph F, Rolp E Anderson, R. L. T. and W. C. B. (1995). *Multivariate Data Analysis with Readings*.
- Hanifa, R., Trianto, A., & Hendrich, M. (2019). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Jasa Layanan Go-Ride Pada Bisnis JasaTransportasi Go-Jek di Kota Palembang. *MOTIVASI: Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 4(2), 714–723.
- Harfiyanto, M. A. (2019). *Pengaruh Manajemen Pengelolaan Terhadap Kepuasan Pasien Di RSIA Zainab Pekanbaru*. Universitas Islam Riau.
- Hasbullah, H. (2021). Pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pemohon perizinan pada dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu (dpmptsp) kabupaten mamuju. *FORUM EKONOMI*, 23(1), 77–85.
- Huda, A. S., & Farida, I. (2014). Pengaruh Pelayanan, Promosi dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Toko Toko Elektronik di Pati. *UDiNus Repository*.
- Lupiyoadi, R. (2014). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat.
- Monoarfa, H. (2012). Efektivitas dan efisiensi penyelenggaraan pelayanan publik: Suatu tinjauan kinerja lembaga pemerintahan. *Jurnal Pelangi Ilmu*, 5(01).
- Onsardi, O., & Finthariasari, M. (2022). Manajemen Sumber Daya Manusia (Strategi Meningkatkan Kinerja Karyawan).
- Panjaitan, J. E. (2014). *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada JNE cabang Bandung*.

- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (2012). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50.
- Pundenswari, P. (2017). Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat. *Jurnal Publik: Jurnal Ilmiah Bidang Ilmu Administrasi Negara*, 11(1), 13-21.
- Putri, K. I. N. S., & Nurcaya, I. N. (2013). *Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan D&I Skin Centre Denpasar*. Udayana University.
- Rizal, R., Suardi, M., & Yuliharsi, Y. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien Peserta BPJS Kesehatan sebagai Mediasi terhadap Loyalitas Pasien. *Jurnal Sains Farmasi & Klinis*, 3(2), 108-114.
- Rizkiani, R. (2019). *PENGARUH KUALITAS JASA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA PT. NYALINDUNG BANDUNG*. UNIVERSITAS SANGGA BUANA YPKP BANDUNG.
- Salma, F. S., & Ratnasari, R. T. (2015). Pengaruh Kualitas Jasa Perspektif Islam Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Hotel Grand Kalimas Di Surabaya1. *Jurnal Ekonomi Syariah Teori & Terapan*, 2(4), 322-339.
- Samosir, Z. Z. (2005). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa menggunakan perpustakaan USU. *Jurnal Studi Perpustakaan Dan Informasi*, 1(1).
- Sianta, J. L., Susena, K. C., & Nengsih, M. K. (2020). The Analysis Of Community Satisfaction Index (Smi) On Public Services In Sidomulyo Kelurahan Office Bengkulu City. *Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi Dan Keuangan*, 1(3), 172-181.
- Siti Maryam, N. (2017). Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik. *JIPSI-Jurnal Ilmu Politik Dan Komunikasi UNIKOM*, 6.
- Sriwidodo, U., & Indriastuti, R. T. (2010). Pengaruh dimensi kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan nasabah. *Jurnal Ekonomi Dan Kewirausahaan*, 10(2).
- Sudaryanti, S. (2016). Pengaruh Dimensi Pelayanan Terhadap Kepuasan Yang Berdampak Pada Loyalitas Nasabah PT BPR Ukabima Nindya Raharja Wonosari Gunungkidul. *EXCELLENT*, 3(2), 46-55.
- Sugiyono. (2017). *Statistik Untuk Penelitian*. Alfabeta.
- Tamara, N. I. E., Mananeke, L., & Kojo, C. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Kawangkoan Bawah Kecamatan Amurang Barat Di Kabupaten Minahasa Selatan. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 6(4).
- Tjiptono, F. (2016). *Kepuasan dalam Pelayanan*. Salemba Empat.
- Utama, A. (2003). Analisis pengaruh persepsi kualitas pelayanan Terhadap kepuasan pelanggan rumah sakit umum cakra husada Klaten. *Jurnal Opsi*, 1(2), 96-110.
- Wicaksono, T. (2017). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Upik Futsal Banjarmasin. *At-Tadbir: Jurnal Ilmiah Manajemen*, 1(2).
- Widyasari, R. (2007). Pengaruh Dimensi Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Mangkurawang Tenggara. *Jurnal Ekonomi & Manajemen Indonesia*, 7(1).
- Yong, C, Z, Yun, Y, W, Loh, L. (2015). *The Quest for Global Quality*. Pustaka Delapratasa.